

EFL クラスにおけるテクニカル・コミュニケーションの応用

齋藤 安以子 ・ S.C. マークビ

摂南大学 ・ ミシガン工科大学大学院

要旨

従来「テクニカル・コミュニケーション」は工業や技術分野のためものと理解されることが多かったが、これは誰もが習得可能で必要な「自分が詳しい分野の情報を、詳しくない人にも理解しやすく工夫して伝える」ための普遍的技術である。ユーザーへの情報伝達成功を指標とするテクニカル・コミュニケーションの視点は、外国語として英語を学ぶクラスの学習活動に、実社会に通じる価値観をもたらす。言語学習の場で評価対象とされてきた「知識の正確な運用」に加えて、コミュニケーションの相手に効率的にメッセージが伝わるためのデリバリーの工夫が重要になり、さらにフィードバックを受けて自らの発信方法を工夫するプロセスが加わるからである。

キーワード：テクニカル・コミュニケーション、プロジェクト、フィードバック

0. はじめに

従来「テクニカル・コミュニケーション」や「テクニカル・ライティング」は工業・技術分野の内容を扱うものと理解されることが多かった。日本の学校の科目では理系学部の学生を対象とした英語科目に「技術英語」の同義で「テクニカル・ライティング」が設置されてきた。テクニカル・ライティングを提供する企業の場合は、顧客のホームページの製作を請け負ったり、新製品のマニュアル作成などを扱っているとうたう。内容面でも伝達メディア面でも限定された扱いを受けているものの、本来テクニカル・コミュニケーションは、理系分野限定でも、コンピューター画面専用でもない。誰もが習得可能で必要な、自分が詳しい分野の情報を、詳しくない人も理解しやすいように工夫して伝えるための普遍的な技術である。狙った対象にまちがいなくわかってもらうために、情報の発信者側がさまざまな戦略を練るプロセスがあり、一度作り上げたプロダクトを改良し続ける。この研究では、テクニカル・コミュニケーションの概念を外国語教育・学習に取り入れることで、外国語学習者が実際に役に立つコミュニケーションを早く体験でき、教員にとっても新しい視点が持てると提案する。

1. テクニカル・コミュニケーションと外国語学習

外国語学習者の「語学力」を測るテストが趨勢を誇っているものの、社会に出る学生

たちを戦力として選考する際に企業が重視するのは、いわゆる「語学力」ではなく、「コミュニケーション能力」である（宮崎 2009）。毎日新聞が国内の主要 100 社に新卒採用の際に候補者のどのような能力を重視するかという質問に複数回答で答えてもらったところ、語学力を重視すると答えた企業はゼロで、コミュニケーション能力を重視すると答えた企業は 80 社にのぼった。これは今年だけの傾向ではない。ほかの新聞社による類似した近年の調査でも同様の答えが出ている。採用側にとってみれば自明のことだが、コミュニケーションに使えない外国語能力など、学校卒業後は意味がない。伝えることへの視点を持たなければ、言語能力は生きない。

コミュニケーションは社会的活動である。現実のコミュニケーションの多くは個人対個人ではなく、複数の関係者がいる。イベントの情報発信であれ、新製品の宣伝であれ、発信を望む出発点から複数の関係者によるコラボレーションを経て、最終的なメッセージの受信者につながり、そこからフィードバックがくる。途中のプロセスで関係者がリアルタイムで顔を合わせることもあれば、文書やメールによる時間差のあるやりとりをすることもある。情報媒体は文字言語だけでなく、図表やイラスト、音声、写真などが併用される。情報を運ぶ媒体が紙であれば、紙の質感や色合いなども、メッセージを伝える要素となるし、媒体が声であれば、音量や声質、スピードなどのデリバリーもメッセージの印象を大きく左右する要素となる（"Technical Communicator's Glossary"）。最初の伝え方が狙い通りの結果を生まなければ、発信者側が異なる方法でのプレゼンテーションを再び試みる。学校教育が終われば、人は社会に出てこのような形態で多数の人と情報交換をする。取り扱い情報の発信に携わるテクニカルコミュニケーターはさまざまな領域・職域にいる（一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会）。テクニカル・コミュニケーションは、社会でのコミュニケーションを効率的にすすめるために整理されたさまざまなプロセスや戦略を指す("Step-by-Step Usability Guide")。

そのプロセスや戦略は学習して習得可能な技術であり、しばしば才能の有無に左右されがちな創造的な制作とは異なる。クリエイティブ・ライティングに比べれば、テクニカル・ライティングはトレーニングによって誰もが多少なりとも自覚できるレベルで上達する。この点が、学校教育でテクニカル・コミュニケーションを導入しやすい理由の一つである。さらに、育った社会的・文化的背景が異なる人々との交流が盛んになっている現代では、自分が詳しく知っている分野の情報を、専門外の人にも、異なる文化背景に生きる人にも、明解に伝えなければならない機会が増えている（Association of Teachers of Technical Writing）。テクニカル・コミュニケーションやテクニカル・ライティングは小さな文字で書かれたパソコンのマニュアルのためだけにあるのではない。日々の生活の中で私たちが目にするありとあらゆる道具の使い方や案内、配布物、掲示物といった情報の受け手が「理解した情報をもとに次の行動を決める」コミュニケーションの中に多数存在している。

テクニカル・コミュニケーションはすべての分野の学生にとって意義のある技術であ

る。教える側の教員がコンピューターに詳しくなくてもこのアプローチをとるのに支障はない。言語の教員の中には既にいろいろな学習活動のなかにテクニカル・コミュニケーションと似た考え方を取り入れている人も多いだろう。意識しないで取り入れてきたことを、体系化したり、戦略として捕らえなおしたりすることで、その学習活動の効果がさらにあがる。

テクニカル・コミュニケーションは特定の対象者のために、特定の目的を達成すべく情報を多様な形態で提供することを想定している。そして制作後のプロダクトは、文章の複雑さや難易度の高い語彙レベルが評価されるのではなく、制作者（学習者）が作り上げたプロダクトが製品として教室の外の社会で機能するかどうか、問われる。外国語教員が採点対象としがちな「言語としての正確さ」を超えて、情報を受け取ったユーザーからのフィードバックが本当の意味の評価になる。プロダクトが情報伝達に成功すれば学習者にとって強い動機付けになり、最初のプロダクトに対するフィードバックが予想を下回ったとしても、編集や改訂という実社会同様の作業を経て再挑戦することができる。

以上のことから、第一言語でも役立つテクニカル・コミュニケーションの技術は、言語操作能力に限られる外国語使用時に大きな味方になることがわかる。ターゲットを分析して他の人材と協力してプロダクトを作り上げる力は、目的に沿う効果的なコミュニケーションを支える能力であり、言語が異なってもこの能力は使い続けることができる。導入は外国語クラスでなくてもよいものの、技術の有無で差がつくことを学習者が実感できるように、成功体験とその後の学習の動機付けには外国語学習時が向いているといえる。

2. 基本的なプロジェクトの仕組み

授業にテクニカル・コミュニケーションを取り入れる場合は、グループ・プロジェクトという形が容易である。授業ではクラスが解決すべき課題を設定し、「解決に必要な事項の整理」「ターゲットとなる情報受信者の分析」「情報収集」「第一ドラフト作成」「フィードバック」「システム改善」といった作業を体験させる ("Technical Writing")。学習者は解決過程で関わるさまざまな立場の人物の視点で意見を出したり、プロダクトの制作に関わったりする。作業にはそれぞれ締め切りや報告のフォーマットを設定する。

ボスやクライアントを演じる教員と学習者の個別セッションを設けたり、具体的な最終プロダクトに大きさや使える材料などの制限を加えたりすると、逆に制限内での独自性を発揮しやすくなる。グループ作業や、異なる立場で同じ問題解決に取り組むという設定は実社会を反映している。全員が同じ作業をしないことでクラス内に本当のインフォメーション・ギャップが生まれて、発表やレポートを作成する理由ができる。

言語学習は、「情報収集過程において対象言語で教員と話す」「対象言語の資料を探し

たり読んだりする」「製作過程の口頭または文書報告を対象言語で行う」「プロダクトの中の文字言語を対象言語にする」などの側面で行う。学習者同士のディスカッションを学習言語のみで行うことができない段階でも、教員とのやりとりを学習言語で行うことで後の「報告」の際に用いるさまざまな表現をクラスに導入することができる。プロダクトの中の学習言語の出来と、プロジェクトの最中に触れた学習言語の分量、発した言葉の質と内容を総合的に見れば、かなりの言語学習量になることがわかる。

3. サンプルレッスン例

以下に示すのは、著者がこれまでに授業での学習活動として行ったことがあるプロジェクト学習を、テクニカル・コミュニケーションの視点で見直して再度取り組んだ二つのレッスン例である。一つは英語の言語能力も出身地も異なる同級生と共同作業に取り組む大学1年次のEFLクラスの例で、もう一つは英語の教師になるための教職課程の4年次で教育実習が始まる直前の6週間に授業研究に取り組んだ例である。前者（3-1参照）は4週間かけてプロジェクトの「情報を受ける対象者分析と課題分析」「情報収集」「ドラフト作成と再編集」「報告」の作業を行った。後者（3-2参照）は1回の授業の中で同様の作業手順を一通り行うことを繰り返した。

3-1 まだ見ぬ、実在するゲストのための道案内（ガイド）作成

この学習活動は1年次15名の前期のクラスで、90分授業の中の30分ずつを4週間使って取り組んだ。3-4人ずつのグループをそれぞれ別の「コンサルタント」と設定し、「クライアント」である教員からの依頼で、2009年8月1日に実際に大学に来校する英語話者のゲストのために、A4用紙を3つ折りにした形の道案内（ガイド）を作成した。ゲストにガイドを渡さなければならない日から逆算して、完成締め切りを6月に設定した。（資料1）

教育コンサルタントとして日本各地と世界を旅するこのゲストは、8月の来校直前にどこに滞在しているかが実際わからなかった。このため、学習者はグループごとに代表的な交通の要所をひとつずつ選び、「外国から関西国際空港に着いた」「国内遠方から大阪伊丹空港に着いた」「西日本からJR大阪駅に着いた」「中部日本からJR京都駅に着いた」ばかり、ということにして、ターゲットであるゲストが一人で公共の交通機関を使って大学キャンパスに到着できるよう、計4種のガイドを作った。

4回の授業ではテクニカル・コミュニケーションの用語は特に用いないで、次のようなタイトルをつけた作業をした。

1回目 "Who is the target? What's our job?"

2回目 "What shall we put in the guide?"

3回目 "Design & edit: Is it easy to use?"

4 回目 "Report: Tell the others about the guide"

グループで作業している間は教員からは英語で情報を伝えたり、作業内容についての質問をしたりした。作成作業中の学生間のコミュニケーションは日本語と英語が混在していた。仕上がったガイドと、学生による試案の解説は英語のみである。

ガイド作成にあたって最初に「情報を受ける対象者分析と課題分析」を行った際、テクニカル・コミュニケーションの概念を念頭においていなければ気づかなかった点が明らかになった。それは、ゲストに関する英語の質疑応答が、単なる英語の練習を超えて、より役に立つガイドに載せる情報選択に役立っているということであった。たとえば、来校の日付についての質疑は、ガイドの載せるバスの時刻表をピンポイントで抜き出すことにつながった。

Student A as a Consulting firm: When is he coming?"

Teacher as the Client: He's coming on August 1.

Student A: [as writing it down] August 1...[to his classmate]何曜日？

Student B: [checking his mobile] 土曜

Teacher: Yes, it's Saturday.

Student B: Saturday... Saturday bus schedule?

Teacher: That's a good point. That's what he needs.

そして、ゲストが何歳くらいなのか、駅から30分歩くことを苦にする年齢や健康状態なのか知りたいという会話は、忘れていた別の側面に学生たちの注意を喚起した。

Student C: How old is he? Can he walk from the station?

Teacher: Well, he seems to be in his thirties, looks healthy, but—

Student C: ...?

Teacher: Do you remember when he's coming?

Students: August 1.

Teacher: Last year, on August 1, it was 35°C in Osaka.

Student C&D: うわあ一歩くの無理..no good. OK. Let's use the bus.

さらに、そもそもゲストが何をしに来校するのか、というクライアントからの説明が、学生たちがガイドに単なる道案内以上のホスピタリティーを加えることにつながった。

Teacher: Our guest is coming to give a talk and hold a workshop
from 14:00 to 17:00.

Students: 14:00 to 17:00...Three hours?

Teacher: Yes. He is going to train Japanese local elementary school
teachers who want to be able to teach English.

Student E: Is he teacher's teacher?

Teacher: Yes, he is. He is going to talk, sing and dance.

Student E: おなかすくな〜。仕事2時からやったら、お昼ここで食べるね。

Student F: 土曜って学食開いてる？ [take notes] "Lunch menu"

Student E: 3時間もしゃべるんなら、ごはんの後に休憩させてあげよう。

このプロジェクトの作業の半分はロールプレイなのだが、半分は現実を反映している。授業担当者である教員自身が、学部主催の企画でゲストを呼んで講演会を行う、その裏方を務めているからである。現実の講演会のポスターやチラシの校正などが進んでいる期間だったので、2週目・3週目にはゲストの公式ポートレート写真のデータや、印刷所から届いたばかりのゲラをクラスに持ち込んでリアルタイムで見せることができた。また、企画に際してゲストと打ち合わせをしている内容や文面から伝わってくる人柄なども、話して聞かせることができた。ゲストのこれまでの仕事に関するエピソードや、講演企画の作業を通して教員に届くメールの内容などを伝えることで、ガイドの未来のユーザーが、学生にとって「会ったことはないけれども大事な人」になった。

英語で人物のプロフィールを描写したり質問したりする作業は外国語学習の中でもきわめて一般的な項目であるが、このプロジェクトにおいては特定の人物（ガイドのユーザー）に関する質問や会話が、学習者にとって意味あるコミュニケーションになったといえる。4週目のプロジェクトチームごとの発表では「ユーザーの気持ちのよい旅程のために、特にどこに注意を払って選んだルートなのか」を、制作したガイドを他のグループに見せながら英語で解説した。授業での30分ずつの作業以外に放課後各自が調べて集めてきた情報や描いてきたイラストなどがあるため、互いに他のグループの作品については本当に始めて知る事柄が含まれていた。それぞれ出発地点の異なる道案内だったことも、多様な作品ができる条件になった。

このプロジェクトの評価は制作過程の言語使用や発表の内容についてと、ユーザーからのフィードバックを併用する。テクニカル・コミュニケーションの特徴でもある現実社会とのつながりを実践するため、ガイド制作時の想定ユーザーであるゲストには、プロジェクトの作品4つのうちのどれかを実際に使って来校してもらう。また、他の3つは、他の企画で来校するゲストたちに利用してもらい、「ユーザーのフィードバック」をクラスに還元する予定である。

3-2 教員養成課程の学生による、わかりやすいレッスン・教材の作成プロセス

特定のユーザーのためにわかりやすく情報を示し、その後の意思決定や行動決定の基にしてもらう、という点では、私たち教員ほど日々それを実行している職種もないだろう。教員養成課程の科目である「英語科教育法Ⅱ（3年次後期）/Ⅲ（4年次前期）」のクラスでは、英語を教える際のプリント教材や視覚資料、板書などの推敲をチームで行う。09年度の前期は4年次生12名のクラスが毎週、90分の間に「対象分析」「情報収集」「授業計画」「模擬授業」「検討」「再トライ」の一連の作業をすすめた。受講生のうち9名は3年次の後期に同一教員が担当する30名弱のクラスで模擬授業を行い、ビデオを用いた自己分析のほかに相互評価を交わした。このときには教員はコーチングの方法で

個別またはグループ別の対応をし、彼らの教案の発展を促した。4年次になって「もっと模擬授業と推敲を重ねてから教育実習に行きたい」と集まった学生たちに新しく外国語としての日本語教員養成課程の学生が加わったのがこのクラスである。彼らが作り出すプロダクト（言語学習教材）の想定ユーザー（外国語として英語を学ぶ中学生・高校生・大学の日本語教室にくる留学生）は、利用できる言語の能力が限られている。それでもわかりやすく、興味をひくプロダクトを作り、それを利用したレッスンを企画して実践することが、課題である。4年次の学生たちには、テクニカル・コミュニケーションのさまざまな抽象概念も紹介しながら作業をすすめた。

このクラスでは学生の一人がひとつの授業（10分程度）を企画して「教師」をまず演じ、他の学生のほとんどは「生徒」役でその授業に参加する。ごく一部だけが「教師」とも「生徒」とも離れて、「授業」の間の両者を観察する。10分後、すべての学生が企画チームのメンバーとなって、先に演じた役割で自分が見たことや行ったこと、わからなかったことなどをそれぞれの視点から述べる。その後、元の教材を使って他にどのような学習活動ができるのかバリエーションを考えたり、教師役を交代して再現してみたりする。同級生と分担して教師役、生徒役、カメラ役、という異なる視点を順に担当すると、目に入る事項が立場によって変わることがわかる。これを異なる学生による模擬授業で練習するうち、次第に自分の授業案を作成する際にひとりよがりでない進行を考えられるようになる。

図1：最初の視覚教材



図2：ディスカッション後の視覚教材



図1は、「国際理解の授業で自分が滞在したジブチの話をする」という授業を企画した学生の最初の視覚教材である。当初、配布プリントに縮尺の都合でジブチの場所が見えにくい地図を載せていたため、「生徒」役が「先生、どこかわかりません」とフィードバックし、「先生」役が急遽、地図の一部だけを抜き出して描いてみせていた。しかし、日本であまり一般に知られていない国の話をする上で場所がわかりにくい教材では、導入過程で想定ユーザーがつまづいてしまう。場所の理解よりもジブチの文化の話題が主役のレッスンプランであったの

で、ディスカッションでは「いかに場所の説明を効率よくするか」という点が話し合われた。そして、プリントをユーザーにとって使いやすくするための補助として、プリントの地図と同じエリアをスクリーンに拡大提示して見せる案が出た。図2は、「生徒」がスクリーンの地図と手元のプリントを見比べながらメモを書き取れるように工夫した改定案である。この体勢で地図を見せれば、抜き出して描いた際には位置関係がわかりにくかった、アフリカ北部全体が一望でき、ユーザーが新聞で見たソマリ沖の海賊の話も関連付けて理解しやすい。

学生同士のディスカッションに役立つよう、教員はいくつかテクニカル・コミュニケーションの概念を紹介した。「プロダクトのアクセサビリティ」は、教材がどのユーザー（生徒）にとってもわかりやすく使いやすいかどうかを問う。私たちはしばしば教材作成時に、対象者の視力や色認識、育ってきた文化背景などについて自分を基準に考えてしまう。しかし現実にはクラス中の生徒が自分と同じではない。インターネットには色覚についてテストができるサイトがあり、文化差はクラスの生徒の背景を知ることによっていくらか予測ができる（NPO 法人カラーユニバーサルデザイン機構）。これまで当たり前だと思っていたことを再考する姿勢を、学生たちは身につけた。

また、「復元性」もプリント教材などの作成時に考慮が必要な点である。制作者は、ユーザーが作業中に望ましくない選択を一つした後で、気がついた時点で自力で正しいルートにもどれるようにはからう。多数の生徒がワークシートに取り組むときなど、必ず一部には使い方を間違える生徒がでるが、その場合に混乱をきたさずに調整しやすくするための問題番号や、回答欄の作り方、問題の指示文などを工夫するのが、制作者の役割である。さらに、「言語内容以外の方法でのメッセージ伝達」を検討して学生たちが意識的に考えるようになった後、彼らは教育実習先で優秀な実践者たちに出会った。中学校や高等学校の教員は、学級通信やプリント作成、板書時などに、文字の大きさやスタイル、イラストの配置方法で、ユーザーの目が自然と大切なところに導かれるようにしていることを、初めて理解したのである。この点は、自身がユーザー（中学生・高校）だったときには気づけなかったと言っていた。

図3：交代で教師役と生徒役をつとめる



図4：アイデアを発展させる



学生たちは交代で教師役と生徒役をつとめ、互いのレッスンプランを元に、制作者のレッスンの狙いを生かす方向でアイデアを発展させる（図3・4）。ディスカッションでは相互評価が最終目的ではなく、学習活動や説明方法の選択肢を数多く考え出すことが求められる。評定されなければ教案を作った学生が自己弁護に回る必要もないので、チームは教員がうらやむほどの建設的な空気に満ちている。どのプロダクト（レッスンプラン）においても、究極の問いかけは「この教材・学習活動の目的は何か」「この使い方は・このレイアウトはユーザーに対して当初の目的を達成したのか」が追及される。このクラスは教員を目指す学生の集団であるため「より単純でわかりやすい外国語での指示」の検討が、彼ら自身の英語学習とテクニカル・コミュニケーションの融合につながった。また、この授業の学習成果は、学期後半に彼らが体験した教育実習において、「ユーザー」から直にフィードバックとなって返ってきた。学生たちは3年次ではレッスンプランの内容検討だけに時間がかかっていたが、4年次になって、「メッセージをユーザーに伝える」ための作業にもっと意識を向け、他の学生との共同作業を経て多角的にコミュニケーションをとらえるようになった。

4. 結論

「エンドユーザーにとってわかりやすいか」というテクニカル・コミュニケーションの視点は、外国語のクラスでの学習活動の設定の前提を変え、活動中の学習言語の価値を変え、活動後の評価の概念を変える。特定の目的に合わせてプロダクトを制作し、ユーザーの使い勝手をテストし、フィードバックを受け、改善して次の制作をする、と続くプロセスは、効果的なコミュニケーションの成功を求めるポジティブな取り組みを生む。何のために外国語を学ぶのかを問うとき、「学校の成績のため」ではなく「本当に人と人の間で役に立つ言葉を使えるようになるため」であるなら、この視点の転換は意味がある。

授業を企画・運営する側にとっても、学ぶ側にとっても、そして学習して卒業していく者を待っている社会にとっても、テクニカル・コミュニケーションの技術を持っているかどうかは大きな差を生む。外国語の他の要素の学習との連動と、さまざまなレベルの学習者に可能な「社会とつながる学習活動」の発掘が、今後の課題である。

参考文献

Association of Teachers of Technical Writing (ATTW)

<http://cms.english.ttu.edu/attw/teaching> (2009年11月13日検索)

カラーユニバーサルデザイン機構 (CUDO)

<http://www.cudo.jp/> (2009 年 11 月 13 日検索)

宮崎泰宏 (2009)「氷河期再来 出足早く: 主要 100 社新卒採用計画 本社調べ」
『毎日新聞』 3 月 21 日朝刊

"Technical Communicator's Glossary" IEEE Professional Communication Society
<http://ewh.ieee.org/soc/pcs/index.php?q=node/193> (2009 年 11 月 13 日検索)

"Technical Writing" Wikiversity
http://en.wikiversity.org/wiki/Technical_writing (2009 年 11 月 13 日検索)

「テクニカルコミュニケーターと TC 技術」テクニカルコミュニケーター協会 (JTCA)
http://www.jtca.org/about_jtca/tc_communicator.html (2009 年 11 月 13 日検索)

"Usability.gov" The U.S. Department of Health and Human Services
<http://www.usability.gov/> (2009 年 11 月 13 日検索)

資料 1

ここに示すのは、サンプルレッスン 3-1 の元になった、テクニカル・コミュニケーションの視点を導入したプロジェクトワークのLESSンプランである。もともとは具体的なゲスト一人ではなく、学習者の大学が主催する学会のために来校する外国からの多数のゲストを想定してある。タクシーを使わずに公共の交通機関で到着できるようなガイドを、という条件は、ゲストの数が多くて学会開催側が個別に迎えにいけない場合の、一般的かつ現実的な要求でもある。

For this assignment the class will function as a communication consulting firm. Each team (3 students) will function autonomously of each other, reporting directly to your instructor who will fulfill the role of your "boss".

Here are the directives:

- Our university will host an international (*nantoka*) conference and has contacted our firm to design a document that helps international visitors find our campus.

- The document the University is seeking must be informative, welcoming, and easy to use for an International English speaking scholar who has just arrived at the nearest international airport.
- The goal of our firm will be to provide our client with a pamphlet to help these visitors travel by themselves from the international arrival area at the international airport by public transportation (no taxis) to our lovely campus.
- After deliberation with your boss and your co-workers, each team will choose which route they will use (e.g. bus, rail, other? Via which main station to change trains/bus?, etc). Your task will be to design the most user-friendly and clear document. Do not forget that you are designing a document for an International Audience.
- Each team will get the opportunity to make a case for their document in a 5 minute persuasive pitch. (Discussion can be in students' L1, but make them use the English on their document.)
- The final version of your document will have to be: (paper size and length... 1 A4 sheet folded in 3 panels)

Components of the assignment

Each team will produce the following documents throughout the collaborative process:

1. Project Planning Memo (due on ... by the end of class)
2. User Analysis (due on)
3. Task Analysis (due on ...)
4. Lo-fidelity Prototypes of your document (due on ...).
5. Final Report (to me) (first draft due on ..., final version due on...)
6. Cover Document (to your client) (first draft due ..., final version due on...)
7. The Final 'Guide' (complete draft due on..., final version due on...)
8. A 5 minute persuasive pitch (date).

The final version of your User Documentation (Final Report + Cover document + Final Guide) is due on ... at the end of class